

Réforme du calcul des aides au logement

Compte-rendu du RDV Fapil / CNAF / DHUP

7 juillet 2021

Cette réunion fait suite à l'animation d'un temps d'échanges par la Fapil auprès de son réseau sur l'impact de la réforme du calcul de l'APL (cf. CR en annexe), fin mai 2021. Les problématiques remontées par les adhérents ont été transmises à la Dihal, qui a fait le relais auprès de la Dhup et de la Cnaf.

Présents :

- Services de la CNAF : direction des politiques familiales et sociales, direction de l'ingénierie des échanges et des prestations
- Services de la DHUP
- Fapil : Sébastien Cuny (délégué général), Justine Gineste (chargée de missions), Evelyne Guerraz (vice-présidente), Pauline Maisondieu (chargée de missions)

Objectifs de la réunion :

- Remonter les difficultés rencontrées par les personnes logées et/ou accompagnées par les associations de la Fapil, voir si ces profils à risque sont connus auprès de la CNAF et des services de l'Etat et les mesures correctives éventuellement mises en place
- Remonter les problématiques d'outils accentuant les impacts négatifs de la réforme pour certaines personnes
- Mieux faire connaître le réseau de la Fapil auprès de la CNAF et établir un 1^e contact

1/ Les profils « à risque » remontés par les adhérents de la Fapil

A/ Bénéficiaires de pensions d'invalidité et d'autres prestations

- Au-delà des jeunes actifs, dont la problématique a bien été documenté par l'UNHAJ et l'UNAFO, plusieurs adhérents ont remonté des situations similaires de baisse d'APL de près de 200€ pour certains bénéficiaires de pension d'invalidité, sans que n'ai pu en être identifiée la cause.

→ Pour la CNAF, il n'y a pas de « profil à risque » mais il est proposé à la Fapil de lui faire remonter certaines situations significatives (n° allocataire + lieu de résidence + état synthétique de ce qui pose question).

→ Une erreur a récemment été détectée dans la façon dont ont été remplies les données sources par la CPAM dans le fichier DRM (*Dispositif de Ressources*

Mutualisées, qui regroupe les données de salaires et de revenus de remplacement de l'ensemble de la population et qui sert de base au calcul des aides). Certaines pensions d'invalidité ont été renseignées dans la mauvaise ligne. Ce constat est récent et donc en cours d'approfondissement. Il est pour l'heure difficile de savoir s'il s'agit de la cause des baisses constatées par certains adhérents.

- De même, il y a eu « au début », des difficultés liées à des régularisations de droits pôle emploi ou sécurité sociale. La CAF a demandé l'ensemble des comptes des allocataires concernés pour régulariser les droits aux aides au logement selon le principe « du juste droit ».

B/ Les bénéficiaires devant déclarer des informations complémentaires annuellement ou trimestriellement

N.B : pour en savoir plus sur les ressources à déclarer trimestriellement ou annuellement, cf. le CR du temps d'échanges avec les adhérents en PJ.

- La CNAF précise que les personnes concernées par ces déclarations complémentaires (travailleurs indépendants, transfrontaliers, gérants salariés, pensions alimentaires...) ont fait l'objet d'une identification dans leur système d'information. Les allocataires sont alors sollicités pour compléter le module déclaratif dédié, accessible depuis leur espace personnel, pour déclarer ce qui n'est pas directement intégré via le DRM.

C/ Les erreurs sur les données sources

- La Fapil rappelle qu'au-delà des ménages cités plus haut, il est essentiel d'informer les allocataires de l'importance de vérifier leurs ressources compte-tenu des erreurs qu'il peut y avoir dans les données sources. Exemple d'interrogation issue du terrain : lorsque les enfants sont majeurs et toujours à charge, est-il nécessaire de déclarer leurs ressources à 0 pour qu'ils continuent d'être comptés à charge ?

→ La CNAF indique qu'il n'est pas nécessaire de déclarer les revenus à 0 pour ces personnes : si la DRM ne mentionne pas de ressources, le majeur est compté à charge jusqu'à ses 21 ans et sans revenu. Sur ce point, la CNAF précise aussi que pour les enfants à charge étudiants : pas de prise en compte des revenus et application d'un forfait.

Point de vigilance pour les adhérents : il est préférable de vérifier avec les allocataires si leurs enfants sont toujours considérés comme à charge passés 18 ans et de faire une déclaration si besoin est.

- La Fapil émet des craintes concernant certains profils de ménages où les erreurs sur les données à la source pourraient être récurrentes. Exemples : salariés avec multi-employeurs particuliers. Or, les personnes n'ont pas toujours été informées d'aller vérifier régulièrement ces données. Et les voies de signalement des erreurs ne sont pas claires sur le site de la CAF (multiples canaux de réclamation selon le type d'erreur et la nature de la ressource).

→ La CNAF indique que les données qui servent de base au calcul de l'APL sont vérifiées par les différents organismes déclarant ces ressources et le DRM fait foi.

→ A l'heure actuelle, si l'allocataire repère une erreur sur salaire : il convient de signaler les erreurs via le portail [mesdroitssociaux.gouv.fr](https://www.mesdroitssociaux.gouv.fr) (cf. <https://www.mesdroitssociaux.gouv.fr/dd1pnds->

[ria/#destination/foireAuxQuestionsFooter](#)) et besoin de passer par France Connect. L'information rectificative est en théorie directement transmise aux organismes déclarant pour modification à la source.

→ Elle précise qu'en cas de retard dans la déclaration faite par l'employeur ou d'erreur corrigée en aval, la régularisation au « juste droit » se fera au moment de la réception des données (soit après que les modifications soient effectives dans le DRM).

→ Un travail est en cours pour « peaufiner » le parcours de signalement des erreurs et qui mettrait dans la boucle tous les acteurs concernés par le DRM.

→ La CNAF indique avoir mis en place un procès d'intervention directe sur certains dossiers « lorsque cela est justifié ». Une « procédure d'urgence sociale » peut être activée après avoir fourni la preuve d'une erreur, pour les allocataires en fragilité ou n'ayant pas la possibilité de demander la modification des données transmises à leur employeur. Pour ces situations d'urgence, les services de la CAF peuvent intervenir également et manuellement pour les régularisations d'erreurs pour l'assurance maladie et pôle emploi (ou bien circuit du portail numérique mes droits sociaux).

- Sur le terrain, la Fapil constate que les personnes sont mal informées et que ces procédures ne sont pas visibles et lisibles. Les associations se trouvent isolées pour répondre aux questions des personnes, sans forcément de relais auprès des CAF.

→ La CNAF a conscience que les délais de traitement se sont allongés et que cela a également un impact sur les autres prestations versées par les CAF. Mais les services sont « pleinement mobilisés ». Des kits de communication ont été fournis aux CAF et certains partenaires en ont aussi bénéficié localement.

La Fapil rappelle que la vigilance doit être constante sur ces erreurs de données ou les besoins de compléments de déclaration. La communication auprès des allocataires doit être régulière et claire, et pas seulement concentrée sur les 1^{er} temps de la réforme. Les associations sont aussi un vecteur d'information et se proposent de relayer la « bonne information ».

2/ Outils et partenariats

A/ Problèmes d'estimation des aides

- Rappel des difficultés par la Fapil :

- Un simulateur CAF qui propose une fourchette estimative et beaucoup moins fiable qu'avec le précédent simulateur
- Un simulateur du Portail Numérique des Droits Sociaux (PNDS) très complexe à utiliser, notamment pour les situations cumulant des sources différentes de revenus et un accès *France Connect* peu répandu parmi les personnes que nous logeons / accompagnons
- Conséquence : peut obérer l'accès ou le maintien de certaines personnes dans leur logement. Pour ceux ayant des ressources très fluctuantes et donc des aides très fluctuantes : une action préventive (notamment via des plans d'apurement) bien plus difficile à mettre en œuvre.

→ Concernant le simulateur CAF, la CNAF indique avoir privilégié les fonctionnalités indispensables aux allocataires et simple à remplir au détriment de la précision de

l'estimation. Le simulateur n'est effectivement plus à l'€ près, mais sur une fourchette estimative qui peut varier de 40€ (puisque certains critères et abattements ne sont pas intégrés). La Fapil rappelle que pour une personne avec de très faibles revenus, 40€ n'est pas un résiduel. Cette somme représente plusieurs jours de reste-pour-vivre. De plus la fonction estimation des droits est absolument indispensable aux personnes pour se projeter sur une offre de logement, vérifier si elle correspond à leurs besoins, et aux bailleurs pour préparer les CALEOL ou les commissions d'attribution associatives

→ Pour avoir une estimation à l'€ près, la CNAF conseille d'aller sur le simulateur PNDS (Portail Numérique des Droits Sociaux – mesdroits.gouv.fr) qui est plus précis et peut être connecté aux données personnelles des ménages. Attention, à l'heure de la tenue de cette réunion, une mise en jour était en cours pour l'estimateur des aides au logement, c'est pour cela qu'il n'est pas disponible pour estimer les droits des ménages avec enfants.

→ Il est « normal » qu'on ne tombe pas sur les mêmes résultats entre simulateur CAF et PNDS. Les données d'entrée ne sont pas les mêmes. Si on indique un revenu mensuel de 1000 € dans les 2 simulateurs, l'un tient compte des abattements (PNDS) et l'autre pas (Simulateur CAF). *N.B : Le simulateur créé dans le cadre de la politique « Un jeune, une solution » répond aux mêmes règles que le PNDS.*

→ La CNAF propose à la Fapil de lui faire remonter de manière détaillée les bugs rencontrés sur ces simulateurs.

B/ La question des pièces justificatives à demander par les Commissions d'attribution

- La Fapil rappelle que pour les logements du parc privé soumis à la loi du 6 juillet 1989, la liste des pièces justificatives qui peuvent être demandées est limitative (décret de 2015). Nos organismes ne sont pas autorisés à demander les 12 derniers mois de revenus du futur locataire. Or, la grande majorité des personnes logées par le réseau sont bénéficiaires des aides au logement. L'aide au logement doit être intégrée, lors de l'attribution du logement pour calculer l'adéquation du loyer aux ressources et avoir accès à certaines garanties comme Visale. De même dans le parc social, la liste des pièces justificatives que peuvent demander les bailleurs est strictement réglementée.

→ La DHUP était consciente de la difficulté pour les bailleurs sociaux. Une réflexion est en cours avec l'USH, dont une piste de solution serait que les organismes HLM acceptent la simulation du portail mesdroits sociaux.gouv.fr comme une pièce justificative pour calculer l'adéquation loyer / ressources.

→ Pour la Fapil : cette solution est insatisfaisante dans la mesure où le simulateur PNDS est peu connu du public et complexe à utiliser : les estimations risquent d'être erronées et de freiner l'accès au logement. La concertation sur ce sujet devrait aller au-delà des seuls bailleurs sociaux pour tenir compte des associations gestionnaires de logement et de celles qui accompagnent les personnes dans leurs démarches de logement (auxquelles il est demandé de plus en plus de tâches relevant des fonctions de gestion). Les bailleurs doivent pouvoir accompagner les personnes dans l'usage de cet estimateur si l'option de la PJ du simulateur PNDS est retenue.

C/ Accès aux outils et partenariats avec les CAF

Interlocuteurs au sein des CAF

La Fapil rappelle la grande hétérogénéité des partenariats avec les CAF selon les territoires et associations. Certaines ont des interlocuteurs identifiés, mais pour beaucoup non. Les guichets sont de moins en moins disponibles aux personnes et leurs accompagnants.

→ La CNAF indique que la crise sanitaire a amené à repenser les modalités d'accès aux interlocuteurs CAF. Désormais, chaque caisse met à disposition un mail générique, disponible sur leur site internet.

→ Pour les partenaires, déploiement d'une adresse mail qui leur est strictement réservé avec possibilité de transmettre des documents Cela est récent. La CNAF ne transmet pas le listing de ces mails, mais il est proposé à la Fapil de lui faire remonter les territoires où ce mail n'existe pas.

→ la Fapil et son site internet peuvent constituer un relai d'information aux adhérents.

→ Les Acteurs du Logement d'Insertion (ALI) pourrait être associés dans cette dynamique de relai de l'information

Logiciels

- AIDE AU QUITTANCEMENT POUR LE TIERS-PAYANT : Beaucoup d'associations gestionnaires ne sont pas outillées pour faciliter le quittancement de loyers en tiers-payant. Plusieurs ont fait remonter le fait qu'elles pointaient manuellement les aides versées par la CAF pour faire le quittancement -> plus tenable avec la réforme où les aides fluctuent beaucoup plus.

→ Il existe des solutions privées qui permettent une transmission automatisée et numérisée de ces données et l'intégration au logiciel de gestion locative (Neovacum, par exemple ; service payant). Ce système s'appelle l'EDI : Echanges de Données Informatisées. La CNAF donnera les contacts à la Fapil des « MOA Echanges réseau » en charge de ce sujet.

Précisions de la CNAF concernant les Echanges de Données informatisées (EDI)

Le bailleur doit être en tiers payant et avoir développé son SI selon le cahier des charges qui sera transmis à la Fapil. Il doit également établir un contrat avec l'un des deux tiers de télétransmission validés par la DSI (TELEPOST ou NEOVACOM) pour sécuriser les envois. Un code national bailleur lui est alors attribué.

-ACCES AU CDAP / CAF PARTENAIRES : Au-delà du quittancement, nos associations ont beaucoup de difficultés à accéder aux droits CDAP / CAF Partenaires. Il leur est souvent retorqué qu'elles sont bailleurs, malgré leurs missions d'accompagnement social (qui plus est, souvent financée par des dispositifs publics). A projet social et fonctions égales, les droits d'accès semblent être inégaux d'une association l'autre.

→ La CNAF mettra également la Fapil en contact avec les responsables de ces espaces « partenaires » à la CAF.

- ACCES AU LOGICIEL IDEAL : La Fapil demande s'il est possible pour des bailleurs non-HLM d'avoir accès au logiciel Ideal qui permet de faciliter l'instruction des demandes d'aides au logement.

→ Mise en contact des responsables de la Maitrise d'ouvrage IDEAL également, pour vérifier les prérequis nécessaires. Un nouveau RDV est prévu en août à ce sujet.

Retours de la CNAF sur l'accès au logiciel IDEAL

Pour les bailleurs à vocation sociale (autre que HLM), une grille d'aide à la décision a été réalisée en interne à la Cnaf afin de respecter la convention CNIL tout en ouvrant à davantage de bailleurs. L'éligibilité des bailleurs à IDEAL est ainsi réalisée sur la base des critères de la grille : participation à un réseau professionnel, logements conventionnés à l'APL ou agrément de l'Etat, mise en place préalable d'un Echange de Données Informatisées (EDI)

Un des prérequis pour accéder à IDEAL est d'être en réseau ; c'est ainsi que le bailleur doit en premier lieu procéder aux développements nécessaires pour le passage en EDI afin d'envisager, dans un second temps, l'accès à IDEAL.

Autres

La CAF rappelle qu'elle est l'interlocuteur 1^{er} sur le RLS. Les bailleurs assujettis sont répertoriés dans une base interne aux CAF. Si des erreurs se produisent (par exemple, soumission du parc Anah ou MOI à la RLS), la Fapil doit les remonter à la CNAF.